3

LE SERVICE EN UNITE NEONATALE (SUN)

3.1 PUBLIC-CIBLE

Tous les enfants hospitalisés en service de soins intensifs néonataux (NIC) et leur famille.

> Ces enfants, séparés de leurs parents et suivis de façon intensive sur le plan médical, et leur famille nécessitent un suivi renforcé.

L'accompagnement s'effectue selon les principes suivants :

1. Chaque famille bénéficie d'au moins un contact ;
2. La famille peut à tout moment accepter ou refuser l'accompagnement proposé par le travailleur médico-social quel que soit le choix initial.
3. Chaque famille peut choisir l'endroit où aura lieu l'entretien (NIC, chambre, bureau travailleur médico-social, domicile,…).
4. Il se fait en articulation étroite avec le personnel hospitalier (médecins, infirmiers, psychologues, AS,…).



3.2 FINALITÉS

1. Soutenir et accompagner l'enfant et sa famille dans le respect de leur autonomie.

2. Initier le suivi préventif de type psycho-médico-social.

3. Faciliter l'intégration des parents au sein du service NIC.

4. Assurer le relais entre les parents et la structure hospitalière.

5. Collaborer à la mise en place des meilleures conditions de sortie pour l'enfant.

6. Concourir à l'établissement du lien parent-enfant en vue de l'épanouissement de l'enfant dans et avec sa famille.

3.3 OBJECTIFS

- Assurer le service de liaison si l'enfant est né dans l'hôpital dans lequel est situé le NIC.
- S'articuler avec les travailleurs médico-sociaux de la CPN, du service de liaison de la maternité de naissance et de secteur.
- Effectuer les suivis renforcés en fonction des besoins des familles.
- Participer à la mise en œuvre de programmes prioritaires tels que décrits dans le Guide de Médecine Préventive (allaitement maternel, vaccination, mort subite, environnement, soutien à la parentalité, etc.).
- Participer à la mise en place des conditions de sortie de l'enfant.
- Collaborer avec les services intra et extra-ONE / hospitaliers.
- Développer des activités de soutien à la parentalité (mise à disposition d'une bibliothèque, groupes de paroles, etc.).
- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre du PAP.

3.4 MOYENS ET OUTILS UTILISÉS

3.4.1 L'ENTRETIEN EN MILIEU HOSPITALIER

▮ QU'EST-CE QU'UN ENTRETIEN ?

Il s'agit d'un contact consacré à l'écoute et aux échanges avec une famille dans le cadre hospitalier.

Il est à noter qu'il existe deux types d'entretien :

- entretiens de prise de contact et de liaison (avis de naissance),
- entretiens de suivi, de soutien.

▮ OBJECTIFS

- Présenter les services que l'ONE peut offrir aux familles dans le cadre du NIC.
- Etablir une relation de confiance avec la famille.
- Accompagner la famille et l'enfant dans leur réalité de vie.
- Etre accessible et disponible pour les familles en réponse à leurs besoins et leurs demandes dans le respect des missions de l'ONE.
- Soutenir la parentalité notamment en valorisant et en renforçant les compétences parentales à partir du système de valeurs de la famille.
- Assurer la continuité et la complémentarité de l'action psycho-médico-sociale avec les intervenants intra et extra-ONE / hospitaliers.
- Accompagner l'enfant et sa famille dans la perspective de la sortie.
- Assurer la continuité avec les TMS impliqués dans l'accompagnement de la famille (CPN, SL et de secteur).

▮ RÔLES DU TRAVAILLEUR MEDICO-SOCIAL

- Rencontrer les futurs parents concernés par une éventuelle hospitalisation de l'enfant en service NIC (sevrage, malformation, menace d'accouchement prématuré, grossesses à risques, etc.).



- Ecouter activement et détecter les besoins, attentes et préoccupations de la famille.
- Construire avec la famille une relation de confiance, la conforter dans ses compétences et l'aider à développer celles-ci.
- Participer à l'accompagnement et au soutien de la famille particulièrement dans des situations difficiles telles que :
  - les difficultés d'instauration du lien ;
  - les transferts ;
  - les situations sociales difficiles ;
  - les problèmes d'assuétudes ;
  - l'enfant à besoins spécifiques ;
  - l'adoption ;
  - les mesures d'éloignement ;
  - l'enfant en fin de vie et le décès ;
  - etc.
- Favoriser le partenariat et la communication entre les différents acteurs.
- Assurer le relais des informations utiles et nécessaires au suivi de l'enfant vers le personnel hospitalier et les collègues TMS dans le cadre du secret professionnel partagé.
- Analyser les conditions de vie et les ressources de la famille.

TÂCHES DU TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL

Le travailleur médico-social de SUN se doit de respecter les règles d'hygiène hospitalière : vêtements, lavage des mains, masque, chaussures, tablier, isolement. Il s'informe des procédures auprès de l'unité de soins intensifs néonataux.

Il porte un badge ONE afin d'être identifié facilement.

AVANT L'ENTRETIEN

- S'informer auprès des différents services (néonatal, de maternité, de réanimation,…) de l'état de santé du bébé et de la maman.
- Recueillir les données nécessaires à la rédaction de l'AN et préparer l'AN pour les enfants nés dans l'hôpital dans lequel est situé le NIC.
- Décider du moment, du contexte et du cadre les plus favorables à l'entretien (entretiens en chambre ou NIC, recours à un interprète, etc.).
- Préparer le document « Autour de l'enfant ».
- Se munir de tous les outils, documents ou supports d'information nécessaires.
- Limiter les interférences (appels téléphoniques, etc.).



PENDANT L'ENTRETIEN

- Informer la famille du rôle de l'ONE et du suivi proposé adapté à la réalité de chacun.
- Réaliser l'anamnèse psycho-sociale de la famille.
- Aborder les représentations parentales liées au passage d'un enfant au NIC.
- Favoriser le lien entre le bébé et ses parents lorsque les contacts physiques ne sont pas possibles (photo, info, etc.).
- Informer en toute transparence et développer une attitude professionnelle d'écoute active : accueillir, écouter, clarifier, soutenir, décoder et répondre aux demandes, questions et difficultés concrètes en adaptant les messages aux réalités.
- Accompagner de façon spécifique chaque situation.
- Faciliter le dialogue, la compréhension mutuelle et la communication entre les parents et le personnel médical.
- Tenir compte des systèmes de référence et des valeurs de la famille.
  -> *Voir fiche technique Bientraitance*
- Utiliser les outils spécifiques (brochures EDUS, Devenir Parent, carnet de l'enfant, bibliothèque ambulante, etc.).
- Evaluer avec la famille le contenu de l'entretien, les conclusions et s'assurer de leur bonne compréhension.

APRÈS L'ENTRETIEN

- Compléter et envoyer l'AN selon la procédure du circuit de l'AN.
- Assurer la coordination avec les différents acteurs gravitant autour de la famille :
  - intra-ONE : travailleurs médico-sociaux de CPN, de liaison et de secteur…
  - extra-ONE :
    - **dans l'hôpital :** l'équipe de néonatologie, l'équipe de maternité, le service social, etc.
    - **hors hôpital :** CPAS, service d'aide précoce, SAJ, équipe SOS…
- Accompagner les parents, si nécessaire, dans les démarches administratives, sociales, juridiques,… dans les limites des missions de l'ONE et après concertation avec l'équipe hospitalière.
- Effectuer avec l'accord des parents, les démarches nécessaires déterminées lors de l'entretien.
- Compléter le document « Autour de l'enfant ».
- Relayer aux partenaires hospitaliers les éléments essentiels et les démarches qui découlent de l'entretien dans le respect des règles de déontologie et du secret professionnel partagé.



CAS PARTICULIERS

> Dans toutes les situations, il est demandé au TMS d'agir en concertation avec le personnel hospitalier.

CONTACT EN PERIODE PRENATALE

Le travailleur médico-social de SUN peut rencontrer la FM pendant une période d'hospitalisation en unité de grossesse à haut risque. Son action vise à apporter à la FM du soutien, des informations concrètes et à soutenir la parentalité. Selon la situation, le travailleur médico-social peut entamer une prise en charge en collaboration avec divers partenaires et son collègue de secteur.

ACCOMPAGNEMENT DE SITUATIONS PARTICULIERES

L'ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL

Les deuils concernent différentes situations : ITG, FC tardives, bébés décédés in-utéro, décès maternels en maternité, décès de l'enfant au cours du séjour en maternité et/ou en service néonatal.

Le TMS complète l'avis de naissance avec les informations disponibles. Il s'informe sur les conditions du décès et coordonne son action avec les services hospitaliers.

Le travailleur médico-social écoute et accompagne la famille, il leur permet d'exprimer leurs émotions et les oriente éventuellement vers des professionnels pour un soutien psycho-social ou une aide administrative.
Le TMS remet à la famille, si elle le souhaite, un exemplaire de l'AN et le carnet de l'enfant.

Le TMS prend un contact téléphonique avec les TMS de CPN et de secteur. Il envoie rapidement l'avis de sortie.

LES ADOPTIONS

Si la mère biologique souhaite confier l'enfant en adoption, le TMS de SUN ou la structure hospitalière lui propose de rencontrer un organisme d'adoption.

Un document lui est présenté par cet organisme dans lequel elle précise ses intentions avant qu'elle ne quitte la structure hospitalière.

Le travailleur médico-social du SUN s'assure que la mère biologique a signé ce document et, si cela n'a pas été fait, il se charge de le lui présenter et de le lui faire signer.

Le TMS complète l'avis de naissance et joint l'original au carnet de l'enfant.
-> *Voir fiche technique Accompagnement d'un projet d'adoption*

◤ L'ANNONCE DU HANDICAP

Cette situation concerne l'enfant pour lequel l'annonce du handicap a été faite par l'équipe médicale.
Il s'informe sur la pathologie et coordonne son action avec les services hospitaliers.

Le travailleur médico-social écoute et soutient la famille. Il lui permet d'exprimer les émotions et les oriente éventuellement vers des professionnels pour un soutien psycho-social ou une aide administrative.

Le TMS informe le TMS de secteur de la situation via l'avis de naissance, l'avis de sortie ou un contact téléphonique selon les circonsances.

Le TMS n'annonce pas le handicap.

3.4.2 LA VISITE A DOMICILE

▮ QU'EST-CE QU'UNE VISITE A DOMICILE ?

La visite à domicile consiste en un entretien au domicile de l'enfant dans un contexte différent de celui de l'hôpital. C'est un moyen d'observation, d'information et de communication requérant de la rigueur, de l'empathie et une écoute active.

C'est un **moyen d'action spécifique** de l'activité professionnelle du travailleur médico-social.

Il s'agit d'une démarche nécessitant une adaptation permanente des attitudes et des messages professionnels du travailleur médico-social en fonction de l'usager, de son environnement, de ses besoins et de ses demandes dans le cadre des missions de l'ONE.

La visite à domicile ne s'improvise pas : elle nécessite une préparation et une négociation avec la famille.

Elle fait appel au savoir (formation de base, formation permanente), au savoir-faire (auto-évaluation, évaluation hiérarchique) et au savoir-être (limites, attitudes, supervision).

Ce service est proposé par le travailleur médico-social pour tout enfant hospitalisé au NIC et prioritairement pour les enfants de ≤ 1500g et/ou de moins de 32 semaines, résidant sur le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les familles sont libres d'accepter ou de refuser l'accompagnement du travailleur médico-social, qui est tenu de respecter le choix des parents.

Le travailleur médico-social informe des actions et services de l'ONE et les valorise.

Une visite à domicile peut être effectuée :

- avant la sortie (pour les prématurés, idéalement à 35 semaines) :
- dans le cadre de l'hospitalisation de l'enfant,
- pour préparer la sortie, conjointement avec le travailleur médico-social de secteur.
- après la sortie, conjointement avec le travailleur médico-social de secteur, si elle n'a pu être réalisée pendant l'hospitalisation de l'enfant.

> Le passage du relais du travailleur médico-social SUN au travailleur médico-social de secteur en présence de la famille favorise la continuité et la qualité de l'action.

NB : Avant tout premier contact avec la famille, le TMS de secteur se concerte avec le TMS de SUN.

Pour différentes raisons, les visites à domicile peuvent être remplacées par des entretiens à l'hôpital qui sont une autre façon d'avoir un contact avec les parents.

Les objectifs sont inchangés mais le rôle et les tâches du travailleur médico-social sont adaptés à ce type de rencontre.

OBJECTIFS

- Accompagner la famille et l'enfant dans leur réalité de vie en adaptant son action à chaque contexte.
- Valoriser et renforcer les compétences parentales dans la perspective de la sortie de l'enfant du service NIC (établissement du lien,…).
- Renforcer la relation établie avec la famille dans le cadre du NIC par une disponibilité et une proximité accrues.
- Assurer la continuité et la complémentarité de l'action psycho-médico-sociale des travailleurs médico-sociaux de l'ONE (CPN, SL, CE) et le service hospitalier NIC.
- Compléter et renforcer l'action réalisée dans le service NIC.
- Initier une action de prévention de la négligence et de la maltraitance en partenariat intra et extra-ONE.
- Initier la prévention des accidents domestiques et les problèmes de santé liés aux facteurs environnementaux par une observation des conditions de vie de la famille et de son habitat.

RÔLES DU TRAVAILLEUR MEDICO-SOCIAL

- Créer un climat propice à la relation.
- Observer le cadre de vie :
  - les interactions familiales,
  - les conditions de logement,
  - les risques socio-sanitaires.





- Observer l'enfant si présent dans son environnement (visite après la sortie).
- Ecouter activement et détecter les besoins, attentes et préoccupations des parents.
- Analyser les éléments recueillis pendant la visite à domicile pour prévoir la suite de l'accompagnement des parents.
- Informer et conseiller les parents sur les sujets en lien avec l'enfant.
- Mettre en œuvre les principes de bientraitance tout au long de l'accompagnement.

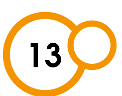
TÂCHES DU TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL

AVANT LA VISITE A DOMICILE

- Proposer la VAD par un contact direct dans le service NIC ou par contact téléphonique en précisant l'objectif.
- Négocier avec la famille une VAD conjointe avec le travailleur médico-social de secteur.
- Définir l'objectif de la visite sur base de la situation de l'enfant à l'hôpital.
- Préparer le document « Autour de l'enfant ».
- Recueillir les informations répondant à une demande particulière de la famille en restant dans le cadre des missions de l'ONE.
- Se munir de tout outil, document ou tract pouvant aider le travailleur médico-social à rencontrer l'objectif spécifique de cette VAD.

PENDANT LA VISITE A DOMICILE

- Rappeler à la famille les services offerts par l'ONE.
- Présenter son collègue en cas de visite à domicile conjointe avec le travailleur médico-social de secteur.
- Rappeler les objectifs de la visite et les adapter en fonction de la situation vécue à ce moment par la famille.
- Se centrer sur l'enfant et ses besoins, mettre en évidence ses compétences.
- Développer une attitude professionnelle d'écoute active.
- Conseiller les parents et valoriser leurs compétences pour répondre aux besoins de l'enfant.
- Décoder les demandes de la famille et les recadrer avec les missions de l'ONE et les limites professionnelles du travailleur médico-social.
  Sinon, les référer vers d'autres services.
- Observer :
  - l'environnement,
  - les conditions de logement,



- les interactions familiales,
- l'enfant, quand il s'agit d'une visite post-sortie.

- Compléter l'anamnèse sociale.
- Aborder le follow-up Grands prématurés, le cas échéant.
- Appuyer les thèmes abordés à l'aide de tracts et/ou outils actualisés du service « Education à la Santé » (EDUS).
- Compléter le carnet de l'enfant et/ou « Le petit journal de ton séjour au centre néonatal » avec les conseils donnés et les renseignements importants récoltés. Dater et parapher.
- Evaluer avec la famille si sa demande a été rencontrée (contenu de la visite, observations, attentes et demandes, etc.).

THÈMES A ABORDER

PRÉ-SORTIE

- Couverture sociale de la famille et de l'enfant y compris les allocations familiales majorées éventuelles ;
- Législation sociale liée au travail et maternité ;
- Vécu des parents par rapport aux conditions actuelles de l'enfant ;
- Etablissement du lien parent-enfant ;
- Importance du suivi post-sortie tel que prévu par le NIC.
- Difficultés éventuelles d'adaptation de l'enfant à son nouvel environnement (particularités de la famille et conditions matérielles) ;
- Craintes formulées par les parents à l'idée de la sortie de leur enfant du NIC ;
- Projection de la famille par rapport à l'accueil de l'enfant suite à son séjour en NIC ;
- Relais : entourage, famille, mode de garde, médecin de famille, ONE, etc. ;
- Soutien de l'allaitement maternel.

POST-SORTIE

En plus des éléments sus mentionnés et dans le cas de visite conjointe :

- Evolution pondérale ;
- Alimentation ;
- Sommeil ;



- Tabagisme, addictions et leur incidence sur la santé, sur les pathologies et sur la mort subite du nourrisson ;
- Lien parent-enfant ;
- Place de l'enfant dans sa famille ;
- Importance du suivi réalisé par les structures de consultation ONE.

APRES LA VISITE A DOMICILE

- Analyser le système de référence et les valeurs de la famille.
- Analyser la relation, les interactions avec la famille, les demandes implicites et explicites.
- Se recentrer sur le bien-être et le développement de l'enfant.
- Compléter, sur base des éléments obtenus, « Autour de l'enfant » et le registre néonatal.
- Prévoir la suite de l'accompagnement de la famille en fixant des objectifs et en assurant le lien avec le travailleur médico-social de secteur.
- Effectuer les démarches prévues avec les parents pour répondre aux besoins de l'enfant.
- Relayer les informations utiles et nécessaires au suivi de l'enfant au NIC et au travailleur médico-social de secteur.

CAS PARTICULIER

Si le déplacement qu'il doit faire pour assurer la VAD est important, le travailleur médico-social privilégie le contact à l'hôpital et travaille en étroite collaboration avec son collègue de secteur.

Si une visite s'avère tout de même nécessaire, le déplacement est à apprécier avec le coordinateur.

3.4.3 LE TRAVAIL EN EQUIPE – LE PARTENARIAT

A - LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

✤ *L'ÉQUIPE DES TRAVAILLEURS MÉDICO-SOCIAUX*

▮ QU'EST-CE QU'UNE EQUIPE DE TRAVAILLEURS MEDICO-SOCIAUX DE L'ONE ?

L'équipe est un groupe de travailleurs médico-sociaux constitué au sein de la structure hospitalière, des travailleurs médico-sociaux du SUN, de SL, de CPN et éventuellement de CE selon les réalités de terrain.
L'équipe se réunit avec le coordinateur selon une périodicité au moins mensuelle.

▮ OBJECTIFS

- Assurer la continuité du travail d'accompagnement des familles.
- Assurer la cohérence des messages et des pratiques en matière de promotion de la santé et de soutien à la parentalité.
- S'enrichir des compétences mutuelles en partageant des expériences, des informations et des pratiques professionnelles (complémentarité à respecter).
- Se soutenir mutuellement par le biais de l'intervision.

Travailler dans la continuité avec les travailleurs médico-sociaux des autres services de l'ONE.

▮ RÔLES DU TRAVAILLEUR MEDICO-SOCIAL

- Assurer la continuité du service et de l'accompagnement des familles :
  - utiliser et créer des outils de coordination et de communication (cahier de communications, fiche de coordination, procès-verbal) ;
  - organiser les remplacements ;

    -> *Voir fiche technique Gestion des Remplacements*
  - prévoir l'accessibilité aux documents utiles en cas de remplacement ; respecter les règles du secret professionnel partagé.

    -> *Voir fiche technique Secret professionnel*



- Assurer la cohérence des messages et des activités proposés :
  - participer aux échanges et harmoniser les pratiques avec les collègues et le coordinateur lors de réunions d'équipe.
- S'enrichir des compétences mutuelles en partageant des expériences, des informations et des pratiques professionnelles :
  - participer activement aux réunions d'équipe ;
  - travailler en tandem pour certaines familles ;
  - analyser les situations de terrain et rechercher des pistes d'action ;
  - échanger sur les formations intra et extra-ONE ;
  - constituer une bibliothèque et compiler la documentation (bottin social, documents de formation, etc.) ;
  - disposer des listings des travailleurs médico-sociaux de secteur et des CPN de la subrégion ainsi que celui des SL.
- Se soutenir mutuellement :
  - échanger avec les collègues sur base des situations rencontrées.

TÂCHES DU TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL

- Assister à la réunion d'équipe qui est obligatoire et prioritaire
  - en respectant les règles de bon fonctionnement (bienveillance, confidentialité, franchise dans le respect de chacun, qualité d'écoute de l'autre) ;
  - en convenant d'un responsable pour le procès-verbal ;
  - en envoyant le procès-verbal dans des délais raisonnables pour réactions éventuelles et les propositions de points à mettre à l'ordre du jour ;
  - en faisant remonter vers l'Administration Centrale les informations utiles via le coordinateur.
- Déterminer, avec le coordinateur, les modalités d'organisation matérielle (affichage des congés annuels ou autres absences, ...).
- Proposer au coordinateur un référent administratif (commande de matériel pour le fonctionnement, les frais de l'équipe, etc.), un référent informatique et un référent d'équipe.

QUELQUES REMARQUES

- L'équipe :
  - offre la possibilité d'un processus interactif ;
  - a des objectifs de travail situés dans le cadre institutionnel ;
  - partage la responsabilité et la reconnaissance des succès de groupe ;
  - travaille dans une atmosphère de confiance et de collaboration ;
  - communique avec l'Administration Centrale (AC) via la coordinatrice accompagnement.

- Les caractéristiques d'un groupe efficace :
  - l'atmosphère y est détendue ;
  - les discussions sont pertinentes par rapport à la tâche ;
  - les objectifs du groupe sont bien compris et acceptés par les membres ;
  - chaque idée est écoutée et respectée ;
  - les désaccords ne sont pas ignorés, le groupe essaie de les résoudre ;
  - les décisions sont prises par consensus ;
  - la critique est constructive ;
  - les membres sont libres de s'exprimer ;
  - les responsabilités sont claires et acceptées ;
  - les interventions sont concises.

B - LE PARTENARIAT

QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL EN PARTENARIAT ?

C'est la collaboration du travailleur médico-social, ponctuelle ou permanente, dans un cadre professionnel avec les services intra et/ou extra-hospitaliers et les collègues TMS.

Les partenaires habituels sont :

- les collègues TMS des services de liaison, des CPN et de secteur (CE, car, SED)
- dans l'hôpital : l'équipe de néonatologie, l'équipe de maternité, le service social, etc.
- hors hôpital : CPAS, service d'aide précoce, SAJ, équipe SOS, etc.

OBJECTIFS

- Analyser ou définir l'objet du partenariat en fonction du Projet d'Accompagnement Périnatal.
- Rassembler les ressources et les compétences des différents acteurs afin d'optimaliser l'accompagnement des parents.

RÔLES DU TRAVAILLEUR MEDICO-SOCIAL

- Identifier les partenaires, en connaître les compétences et les limites et faire connaître les siennes.
- Etablir et entretenir un lien professionnel avec les partenaires.
- Mettre en place les collaborations nécessaires.
- Participer aux activités et réunions liées au partenariat.

TÂCHES DU TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL

- Dans le cadre du projet d'accompagnement périnatal :
  - rechercher les partenaires en lien avec les objectifs du projet ;
  - déterminer avec eux le cadre de la collaboration ;



  - organiser et participer aux réunions utiles dans le cadre du partenariat ;
  - assurer le suivi des réunions ;
  - assurer la visibilité et l'accessibilité des services ONE ;
  - répondre à la demande d'un partenaire dans les limites de sa fonction et de sa disponibilité ;
  - œuvrer à la cohésion du projet en fonction des limites de chaque partenaire ;
  - évaluer les activités avec les partenaires.
- Dans le cadre de l'accompagnement individuel des familles :
  - identifier les partenaires gravitant autour des parents ;
  - prendre avec eux les contacts nécessaires ;
  - respecter les principes de bientraitance.
- Dans le cadre du partenariat avec l'hôpital :
  - participer, le cas échéant, aux réunions du CHO (Convention Hôpital-ONE) ;
  - participer aux réunions des différents services partenaires (NIC, MIC, Maternité, service des sages-femmes à domicile, etc.) utiles à l'action menée.
- Dans le cadre du follow-up grands prématurés :
  - mettre en œuvre le partenariat ONE-hôpital : le travailleur médico-social SUN, à la demande du NIC, prend contact avec son collègue de secteur pour qu'il effectue la relance auprès de la famille. Il s'agit d'encourager celle-ci à respecter le suivi médical établi au moment de la sortie.
- Dans le cadre du partenariat avec les collègues TMS :
  - assurer le lien avec le TMS de liaison de la maternité où l'enfant est né dans le cadre du transfert de l'enfant.
  - donner les informations utiles au travailleur médico-social avant que ce dernier ne prenne le 1er contact avec la famille (mise à jour des informations envoyées via l'AN).
  - contacter par téléphone et par écrit le travailleur médico-social de secteur afin de l'informer de l'arrivée de l'enfant au domicile (Avis de sortie).

2.4.5 L'ARRE : ANALYSER – REDIGER – RESTITUER – EVALUER

▮ EN QUOI CONSISTE L'ARRE (ANALYSER – REDIGER – RESTITUER – EVALUER) ?

Un TMS remplit un certain nombre de tâches à caractère administratif.
La plupart sont des tâches de restitution, de rédaction liées à l'exercice du métier dans le cadre du suivi des futurs parents.
Un TMS analyse pour appréhender une situation et donner du sens à son action ; il évalue pour faire le point de son action et réfléchir à la façon de la continuer.
L'ARRE est donc au centre du métier de TMS quelles que soient les activités exercées.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS PERSONNELS

Un certain nombre de documents administratifs relatifs au fonctionnement du TMS doivent être complétés régulièrement.
Ces documents ne représentent pas l'essentiel de la fonction, mais sont indispensables à la gestion du dossier personnel.

▮ OBJECTIFS

- Gérer sa situation administrative et l'évolution de sa carrière.
- Rendre compte de son organisation et de ses prestations de travail.
- Permettre au service Carrière-Paie de procéder au calcul exact de sa rémunération et des titres-repas.
- Obtenir le remboursement des frais engagés pour le compte de l'ONE.
- Bénéficier des formations.
- Bénéficier de la couverture des assurances professionnelles.
- Bénéficier des actions du service social de la Fédération Wallonie-Bruxelles (stage 6 mois).

▮ RÔLE DU TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL

Remplir correctement et renvoyer les documents dans les temps impartis et par le circuit adéquat en se référant à la farde d'accueil du personnel itinérant et à l'intranet.

▮ TÂCHES

• ***<u>Pour gérer sa situation administrative et l'évolution de sa carrière :</u>***

Compléter obligatoirement **à l'entrée en fonction**,

- la fiche d'identité

Elle permet de fournir à l'employeur les éléments nécessaires à la création du dossier personnel et au calcul de la rémunération.

- la demande d'intervention ou de modification des modalités dans les frais de déplacement et de téléphonie

Elle précise le temps de travail et permet la détermination du quota kilométrique avec le calcul d'une éventuelle franchise ainsi que le quota d'heures de GSM.

- les documents pour l'usage du GSM

Ils permettent d'obtenir un numéro de GSM professionnel et en règlent la facturation.

Compléter, **par la suite**,

- la fiche annuelle de renseignements

Envoyée par le service des Ressources Humaines une fois par an, elle permet une mise à jour du dossier personnel, l'adaptation du salaire en fonction des renseignements fournis à des fins fiscales et l'intervention du service social de la Fédération Wallonie-Bruxelles (rentrée scolaire, Saint-Nicolas, intervention dans les frais médicaux, etc.).

- la demande d'intervention ou de modification des modalités dans les frais de déplacement et de téléphonie

A compléter avec le coordinateur accompagnement en cas de modifications de temps de travail, d'affectation ou de domicile.

- la demande de congé ou de modification de temps de prestations

• ***<u>Pour rendre compte de son organisation et de ses prestations de travail et permettre au service Carrière-Paie de procéder au calcul exact de sa rémunération :</u>***

- le plan de travail théorique

Il répartit le temps de travail par mois.

- le plan de travail pratique

Il répartit le temps de travail par semaine. Les plages horaires sont fixées en fonction des activités.

Ces documents sont complétés par le coordinateur avec le travailleur médico-social à l'entrée en fonction et à chaque changement.
Il formalise la répartition des activités du travailleur médico-social.

- le journal-agenda

C'est l'outil essentiel du TMS, il lui permet de planifier son travail, de justifier ses prestations, de répertorier les données de motorisation.
Son utilisation est obligatoire et l'agent doit toujours l'avoir en sa possession durant son activité.
Il doit se référer au mode d'emploi, le remplir au jour le jour (page de gauche réservée aux prévisions de travail, page de droite réservée aux activités réellement prestées), au fur et à mesure de leur réalisation.
La coordinatrice peut, à tout moment, le consulter.

- le relevé mensuel d'activités (RMA)

Le Relevé Mensuel d'Activités est un outil par lequel les agents de terrain restituent la façon dont ils utilisent leurs prestations ainsi que des éléments relatifs à leur situation administrative.
Cet outil permet au personnel d'encadrement d'analyser régulièrement la répartition des prestations en fonction des différentes activités sur les plans individuel et collectif.
Il justifie le travail effectué, permet l'auto-évaluation et sera utilisé par la coordinatrice pour des entretiens de fonctionnement. Les agents qui ne sont pas en activité doivent retourner ce document mensuellement.

- le document d'absence de service

Il permet de demander à son supérieur l'autorisation de s'absenter.

- le document SSA 1

Il est à faire compléter par le médecin lors d'un congé de maladie.

- ***<u>Pour obtenir le remboursement des frais engagés pour le compte de l'ONE :</u>***

  - la demande d'intervention dans les frais de route et de séjour

  Elle permet de justifier les frais de déplacement et de séjour en fonction de la nature de la mission.

  - l'état de frais

  Il permet de porter en compte les frais de fonctionnement dus à son service et d'en être remboursé.

- ***<u>Pour bénéficier des formations :</u>***

  - la demande de formation en cours d'emploi,
  - la demande de formation informatique,
  - la demande de congé de formation,
  - la demande d'inscription à une supervision.



- ***Pour bénéficier de la couverture des assurances professionnelles :***
  - fournir la copie du contrat d'assurance de votre véhicule ;
  - fournir le numéro de toute plaque minéralogique utilisée pour la réalisation des missions ONE.
- ***Pour bénéficier des actions du service social de la Fédération Wallonie-Bruxelles :***
  - consulter la brochure du service social de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

DOCUMENTS PROPRES À LA FONCTION DE TRAVAILLEUR MÉDICO-SOCIAL

Un certain nombre de documents administratifs relatifs aux activités du travailleur médico-social de SUN et de l'ONE en général doivent être complétés par le travailleur médico-social.
La gestion de ces documents doit être rigoureuse afin de permettre un suivi et une continuité quel que soit l'agent en fonction.

> Il est à noter que les hôpitaux sont de plus en plus informatisés. Les situations sont différentes d'un hôpital à l'autre et en pleine évolution.

OBJECTIFS

- Servir de base au travail d'accompagnement des enfants et de leur famille.
- Permettre la continuité du suivi des familles.
- Evaluer l'activité de son secteur.
- Faciliter l'auto-évaluation de l'agent.
- Permettre l'évaluation du travail du travailleur médico-social par le coordinateur.

TÂCHES DU TRAVAILLEUR MEDICO-SOCIAL

Utiliser et compléter les documents repris ci-dessous :

- ***L'avis de naissance***

  Il est complété par le TMS du SUN pour les enfants nés dans le même hôpital.

Ce document sert à :

- informer le collègue du secteur de la naissance de l'enfant ;
- transmettre les informations nécessaires à l'exercice de sa fonction ;
- récolter les données pour la BDMS et participer à la mission de santé publique de l'ONE.

Il y a lieu de :

- évaluer le meilleur moment pour rédiger l'avis de naissance et l'envoyer le plus rapidement possible même s'il est incomplet ;
- veiller à communiquer les informations manquantes et utiles au travailleur médico-social de secteur ;
- être attentif aux situations particulières en respectant la procédure prévue par le circuit de l'AN (décès de l'enfant, transfert d'un hôpital vers un autre, procédure d'adoption, mesure de placement, etc.) ;
- spécifier le séjour au centre néonatal et la durée de l'hospitalisation quand elle peut être déterminée même approximativement ;
- remettre l'exemplaire blanc aux parents ;
- envoyer l'exemplaire rose au TMS de secteur du domicile de l'enfant si celui-ci est situé dans la même subrégion que l'hôpital. Sinon, il est envoyé à l'ASR du domicile ;
- envoyer l'exemplaire jaune à l'ASR pour la BDMS ;
- conserver l'exemplaire vert pour les archives.

- ***Carnet « Devenir parents »***

Ce document sert à :

- Fournir bon nombre de renseignements concernant la législation sociale, les droits et les devoirs de parents.

Il est proposé aux accouchées qui ne l'auraient pas reçu pendant la grossesse.

- ***Carnet de l'enfant***

Document permettant aux parents de disposer des informations relatives à leur enfant. Il est remis aux parents quel que soit le suivi choisi.

Ce document sert à :

- Centraliser tous les renseignements concernant la santé et le suivi de l'enfant.

- ***Petit journal de ton séjour au service néonatal***

Document permettant aux parents d'y consigner l'évolution de leur enfant. Il peut être remis aux parents en complément du carnet de l'enfant.

Ce document sert à :

- Reprendre tous les renseignements concernant la santé et le suivi de l'enfant pendant son séjour en unité néonatale.

- ***Le registre du service néonatal***

Ce document sert à :

- répertorier les mouvements (entrées/sorties) des enfants au sein du service ;
- récolter les données pour les statistiques et bilans ;
- centraliser des informations relatives au suivi de l'enfant et de sa famille ainsi que des informations relatives à sa sortie ;
- avoir une vision globale de l'accompagnement proposé.

NB : Le registre doit être mis à jour systématiquement.

- ***« Autour de l'enfant »***

Ce document sert à :

- transcrire les informations récoltées lors des différents contacts ;
- noter les sujets abordés ;
- consigner les observations relatives à la famille et favoriser la prise de recul ;
- fixer les objectifs de l'accompagnement et les démarches réalisées ;
- répertorier le réseau autour de la famille ainsi que leurs coordonnées ;
- conserver une trace du travail accompli ;
- rassembler les informations objectives à transmettre au TMS de secteur.

Il est joint à l'exemplaire vert de l'AN et archivé au sein de la structure hospitalière à la sortie de l'enfant.

- ***L'avis de sortie***

L'avis de sortie est rédigé par le travailleur médico-social SUN en lien avec les informations provenant du NIC. Il est complété en 2 exemplaires.

Il est établi dans les situations où l'enfant est hospitalisé au NIC pour une période supérieure à 10 jours et adressé au travailleur médico-social de secteur (résidence des parents).

Le document opère une mise à jour de l'AN, reprend les informations administratives de la famille, les données médicales de l'enfant, les coordonnées de la CE choisie par les parents et indique au travailleur médico-social de secteur le choix des parents par rapport à la VAD.

Ce document sert à :

- informer par écrit le travailleur médico-social de secteur de la date effective de sortie de l'enfant avec les items de l'AN actualisés ;
- transmettre les divers renseignements utiles au suivi médical de l'enfant ;
- communiquer les souhaits de la famille concernant le suivi ONE.

Avant tout premier contact avec la famille, le TMS de secteur se concerte avec le TMS de SUN.

- ***Listings des travailleurs médico-sociaux, des antennes néonatales ou locaux d'équipe et des consultations de secteur de la subrégion***

Ce document sert à :

- connaître les adresses pour l'envoi de l'AN dans la subrégion ;
- donner aux parents les coordonnées de la consultation du secteur.

Cette farde comporte également des renseignements tels que les adresses des différentes ASR (naissance hors subrégions) et tout autre renseignement utile.

- ***Fiche de coordination***

Ce document sert à :

- transmettre, demander, communiquer des informations ou des documents relatifs aux futurs parents aux partenaires concernés, aux collègues, etc. ;
- garder une trace des démarches effectuées.

NB : Le TMS l'utilise pour informer les TMS de CPN de la naissance de l'enfant quand il rédige l'avis de naissance.

- ***Check-list pour remplacements***

Document détaillé reprenant toutes les informations liées à l'aspect organisationnel du SUN à conserver au sein de la structure.

Ce document sert à :

- mettre à disposition de tout TMS les renseignements pratiques spécifiques à la structure.

• ***Bons de demande***

- pour le matériel,
- pour les documents du service Edus,
- pour les imprimés.

Ces documents servent à gérer le stock de matériel et de brochures.

Cette liste n'est pas exhaustive.